

# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Desember 2018

### Summary

Pengaduan pada bulan Desember 2018 secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

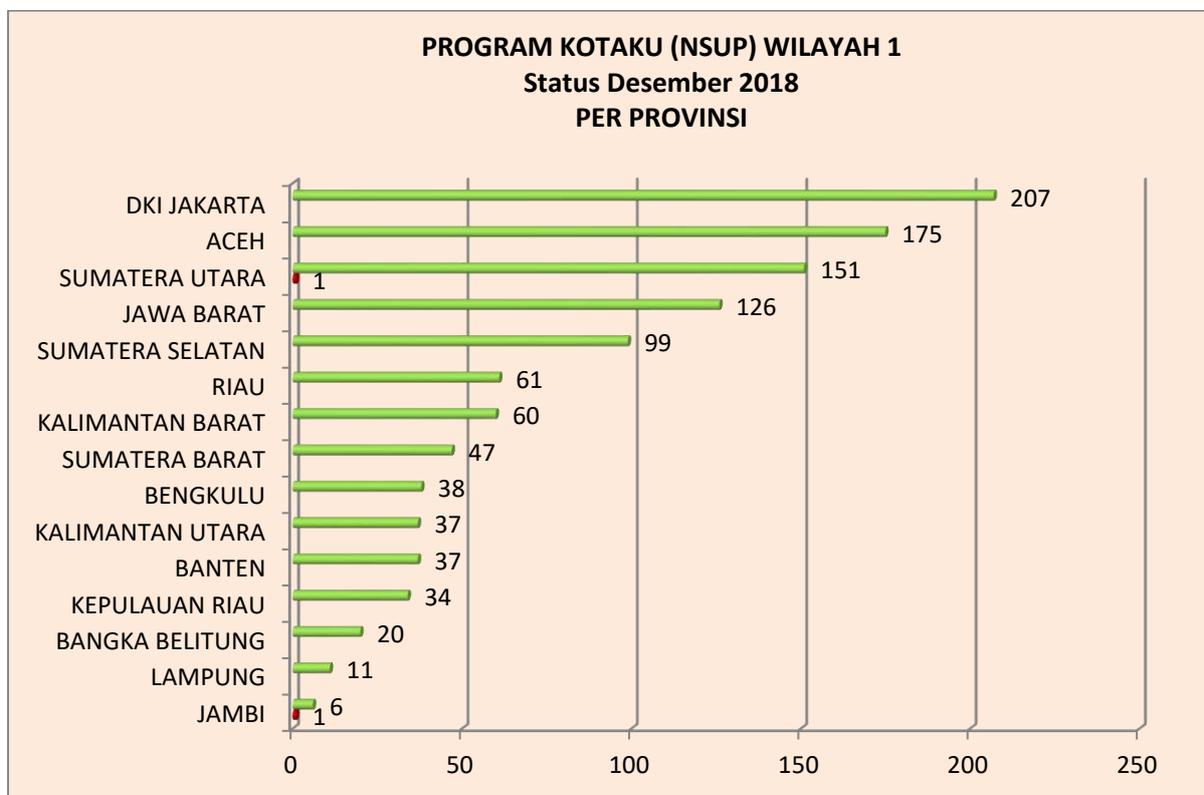
- Jumlah aduan bulan ini 1111 aduan (mengalami penurunan -5,94%, dr bulan sebelumnya 1177 aduan)
- Pengaduan yang status selesai 1109 (98%) dan Proses 2 (0,2%)
- Sifat pengaduan bulan ini semua informatif (mayoritas berupa Pertanyaan (1070/96,30%), Saran (24/2,16%) dan Kritik (17/1,53%), sedangkan kategori masalah Nol.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi Kaltara (97%), sedangkan terendah Propinsi Lampung (6%).
- Bulan ini media yang paling banyak di akses adalah Tatap Langsung yaitu 981 (88,92%) daripada media lainnya.
- Bidang aduan terbanyak saat ini adalah terkait management proyek yaitu 564 (50,76%) daripada partisipasi masyarakat dan yang lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak fasilitator kelurahan 459 (41,31%) daripada pihak BKM dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP pada periode 3 bulan terakhir by phone(17), Online(5), Email(2) dan SMS(27) telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu Total 51 aduan. Secara substansi dapat dipilah yaitu tentang fisik 33 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan), sedangkan yang terkait non fisik terdapat 18 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)
- Partisipasi Laki-laki selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu 781 (70,29%), sedangkan perempuan sebanyak 330 aduan (29,70%).

# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Gambaran Umum

Berdasarkan jumlah aduan yang masuk dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I, jumlah pengaduan saat ini mengalami penurunan dari sebelumnya dengan persentasi (-5,94 %) pada saat cut off laporan. Pada bulan Desember ini jumlah aduan yang masuk sebanyak 1111 aduan (dari bulan sebelumnya 1177 aduan). Tetapi, berdasarkan capaian progres penanganan aduan, justru mengalami kenaikan sebesar 0,2 % dari bulan sebelumnya dengan status selesai sejumlah 1109 aduan (99,8 %) dan status proses sejumlah 2 aduan (0,2 %). Capaian progres penanganan aduan sebelumnya dengan status selesai sebesar 99,6 % dan status proses 0,4 %. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi DKI Jakarta berjumlah 207 aduan, berikutnya Provinsi Aceh berjumlah 175 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 7 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Desember 2018**



## Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini seluruhnya berupa pengaduan **bersifat Informatif (100%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** tidak ada atau nihil (**0%**). Dari seluruh pengaduan Informasi/administrasi mayoritas adalah pengaduan kategori **Pertanyaan** yaitu berjumlah **1068 aduan (96,31%)**, kategori **Saran** berjumlah **24 aduan (2,16%)** dan kategori **Kritik** berjumlah **17 aduan (1,53%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **tabel 2** di bawah ini :

**Tabel 2:**

**PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)  
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

<b>Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan (Informatif &amp; Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1 Bulan Desember 2018</b>				
<b>INFORMATIF</b>				
<b>NO.</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>SELESAI</b>	<b>PROSES</b>	<b>TOTAL</b>
1	Kritik	17	-	17
2	Saran	24	-	24
3	Pertanyaan	1,068	2	1,070
Sub Total		<b>1,109</b>	<b>2</b>	<b>1,111</b>
<b>NO.</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>SELESAI</b>	<b>PROSES</b>	<b>TOTAL</b>
1	Mekanisme & Prosedur	-	-	-
2	Penyimpangan Dana	-	-	-
3	Intervensi Negatif	-	-	-
4	Perubahan Kebijakan	-	-	-
5	Kode Etik	-	-	-
6	Force Majeur	-	-	-
Sub Total		-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>1,109</b>	<b>2</b>	<b>1,111</b>
Persentase		<b>99.8%</b>	<b>0.2%</b>	

Sumber: Data SIM PPM 31 Desember 2018

### Pengaduan berdasarkan Rasio Kelurahan sasaran

Berdasarkan rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di setiap provinsi, persentase pengaduan tertinggi dari 15 provinsi yaitu Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **97%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **37 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **79%** dengan **207 aduan** dari **261 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Bengkulu** sebesar **3%** dengan jumlah lokasi sasaran **131 kelurahan**, sementara pengaduan sebanyak **38 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan  
Periode 01 - 30 Desember 2018 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 1**

<b>Provinsi</b>	<b>Jml Kel</b>	<b>Jml Pengdn</b>	<b>Jml %</b>	<b>Selesai</b>	<b>Jml %</b>	<b>Proses</b>	<b>Jml %</b>
ACEH	426	175	41.1	175	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	152	24	151	99.3	1	0.7
SUMATERA BARAT	355	47	13	47	100.0	-	-
RIAU	127	61	48	61	100.0	-	-
JAMBI	80	7	9	6	85.7	1	14.3
SUMATERA SELATAN	307	99	32	99	100.0	-	-
BENGKULU	131	38	3	38	100.0	-	-
LAMPUNG	184	11	6	11	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	20	19	20	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	34	31	34	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	207	79	207	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	126	7	126	100.0	-	-
BANTEN	392	37	9	37	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	60	68	60	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	37	97	37	0.0	-	-
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>1,111</b>	<b>23</b>	<b>1,109</b>	<b>99.8</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>

Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah

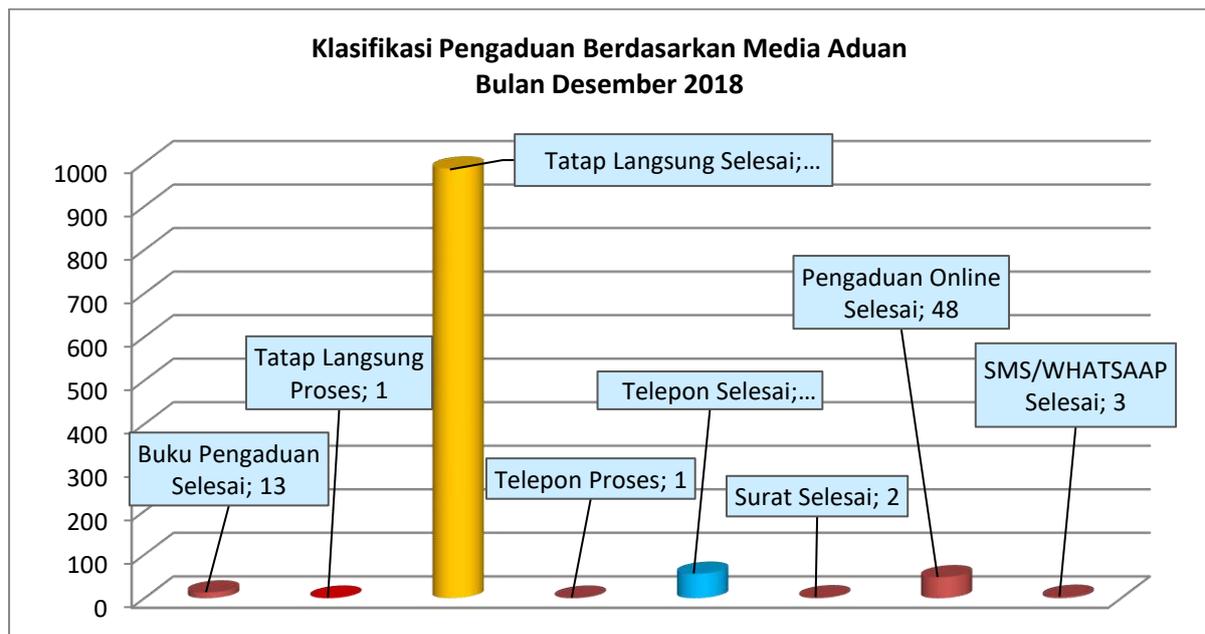
# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

kelurahan sarannya cukup besar seperti Provinsi **Aceh** dengan jumlah pengaduan sebanyak **175 aduan**, namun persentasinya sebesar **41,1%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **152 aduan** dan persentasi sebesar **24%**. Sebaliknya, terdapat juga provinsi yang jumlah rasio pengaduannya relatif besar meski jumlah pengaduan yang masuk relatif kecil karena jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **37 aduan**, namun persentasinya mencapai **97%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **60 aduan** dan persentasi sebesar **68%**.

## Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Desember 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **988 aduan (88,93%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **57 aduan (5,13%)**, **pengaduan online** sebanyak **48 aduan (4,32%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **13 aduan (1,17%)**. Sedangkan pengaduan melalui media **SMS/WhatsApp** sebanyak **3 aduan (0,27%)** dan media **Surat** sebanyak **2 aduan (0,18%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

**Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Desember 2018**

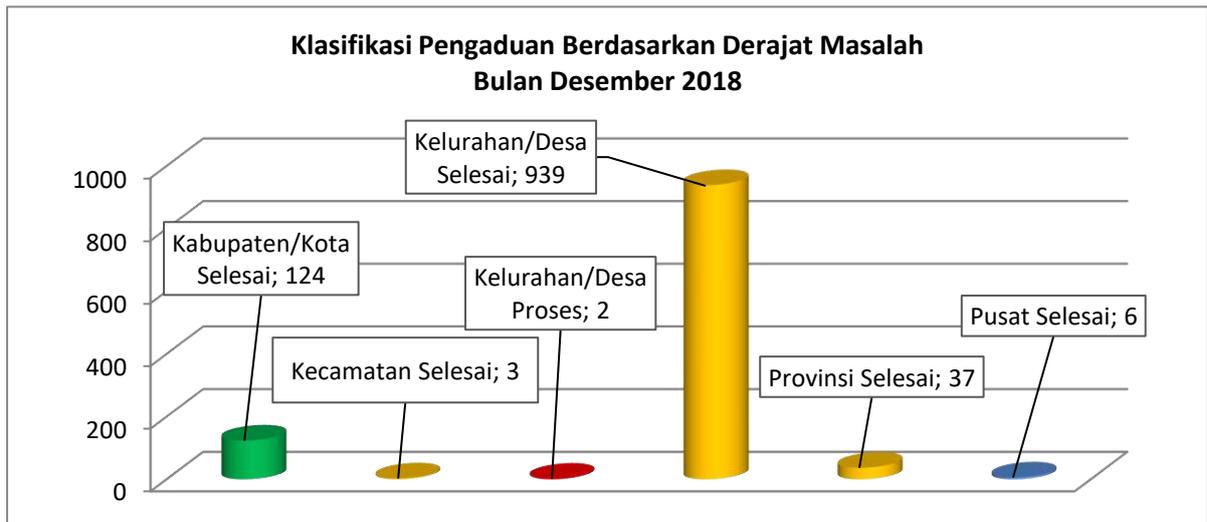


## Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **941 aduan (84,70%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **124 aduan (0,11%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **37 aduan (3,33%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **6 aduan (0,54%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **3 aduan (0,27%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

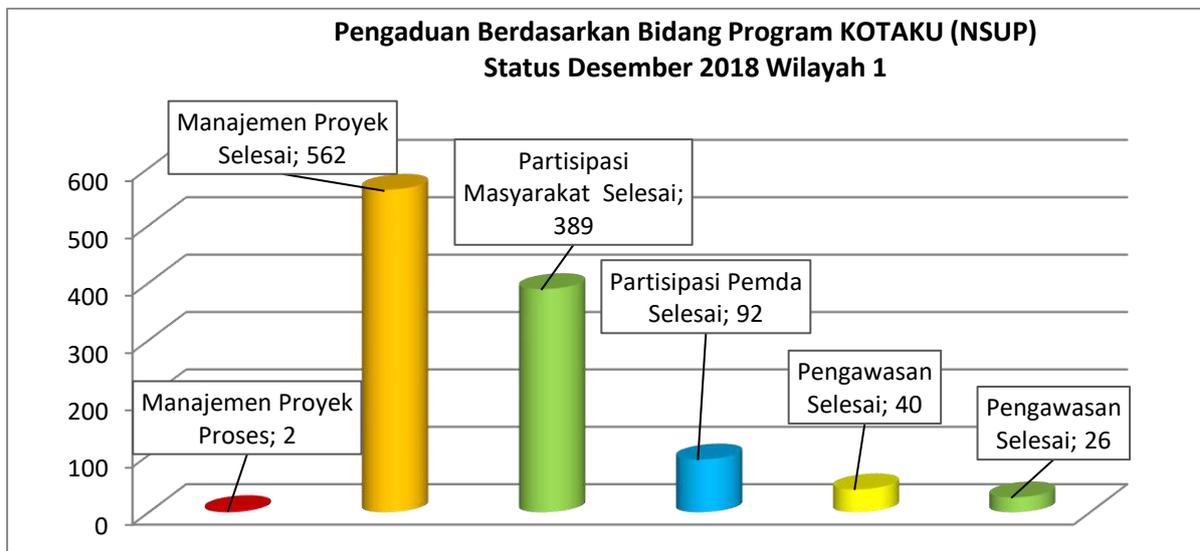
**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Desember 2018**



## **Pengaduan Berdasarkan Bidang Program**

Secara Umum dilihat berdasarkan bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Manajemen Proyek** lebih dominan hingga mencapai jumlah **564 aduan (50,77%)**. Pengaduan bidang program **Partisipasi Masyarakat** sebanyak **389 aduan (35,01%)**. Sedangkan pengaduan bidang program **Partisipasi Pemda** sebanyak **92 aduan (8,28%)** dan bidang program **Pengawasan** sebesar **62 aduan (5,58%)**. Adapun bidang program yang pengaduannya terendah terdapat pada bidang program **Pengawasan** sebanyak **26 aduan (2,34%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 6** di bawah ini :

**Grafik 6.**



Pengaduan berdasarkan bidang program **Manajemen Proyek** terdapat di semua provinsi, dengan pengaduan terbanyak terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **186 aduan**, dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Lampung** sebanyak **6 aduan**.

## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan bidang kegiatan program **Partisipasi masyarakat** merata di semua provinsi dan pengaduan yang paling dominan terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **100 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Jambi** sebanyak **1 aduan**. Pengaduan bidang kegiatan program **Partisipasi pemda** sebanyak **92 aduan** dari total pengaduan di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Sumatera Utara**) dan pengaduan bidang kegiatan program **pengawasan** terdapat **66 aduan** dan tertinggi terjadi di Provinsi **Aceh** sebanyak **15 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

**Tabel 7**

PROPINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
ACEH	40	100	20	15	175
KALIMANTAN UTARA	26	8	3	0	37
SUMATERA UTARA	55	62	28	7	152
SUMATERA BARAT	24	18	3	2	47
RIAU	30	15	11	5	61
JAMBI	5	1	1	0	7
SUMATERA SELATAN	52	36	4	7	99
BENGKULU	16	15	2	5	38
LAMPUNG	6	3	2	0	11
BANGKA BELITUNG	12	6	1	1	20
KEPULAUAN RIAU	11	20	2	1	34
DKI JAKARTA	186	12	0	9	207
JAWA BARAT	59	49	7	11	126
BANTEN	15	17	2	3	37
KALIMANTAN BARAT	27	27	6	0	60
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>389</b>	<b>92</b>	<b>66</b>	<b>1111</b>

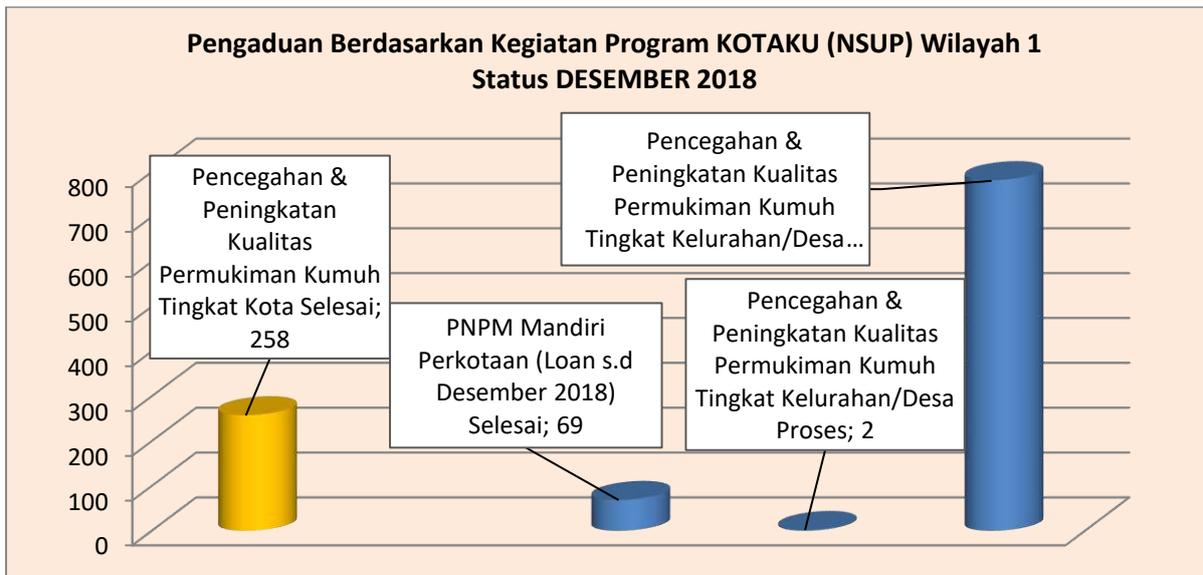
Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah pengaduan yang paling tinggi. Sedangkan jumlah pengaduan terendah adalah pengaduan yang berasal dari Pengawasan yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan maupun desa/kelurahan.

### **Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan**

Pada periode bulan Desember 2018, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **784 aduan (70,56%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **258 aduan (23,22%)**, sementara jumlah pengaduan berdasarkan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan (Loan s.d. Desember 2018) sebanyak **69 aduan (4,58%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini :

**Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program**

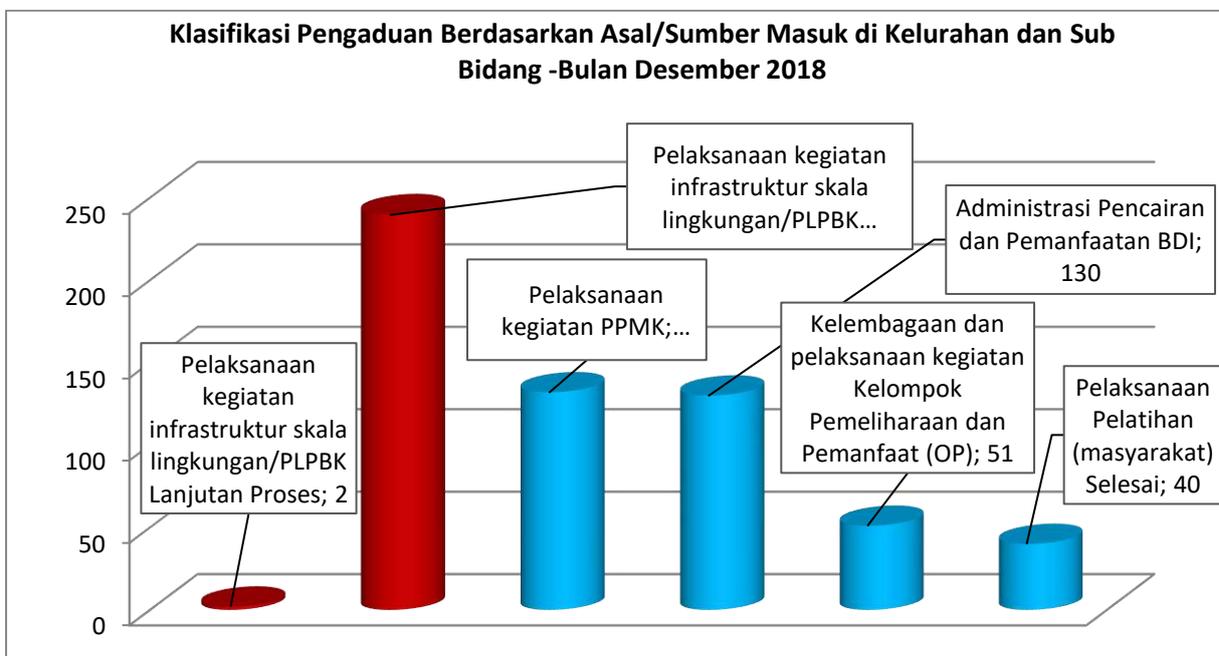
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan

Secara Garis Besar berdasarkan sub tema bidang kegiatan yang dominan adalah pengaduan berdasarkan **Infrastruktur skala Lingkungan** sebanyak **242 aduan (21,78%)**, **Pelaksanaan kegiatan PPMK/Dana Bergulir** sebanyak **121 aduan (10,89%)**, **Administrasi Pencairan & Pemanfaatan BDI** sebanyak **130 aduan (11,70%)**, **Kelembagaan dan Pelaksanaan kegiatan kelompok** sebanyak **51 aduan (4,59%)**, **Pelatihan Masyarakat** sebanyak **40 aduan (3,60%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

**Grafik 9**

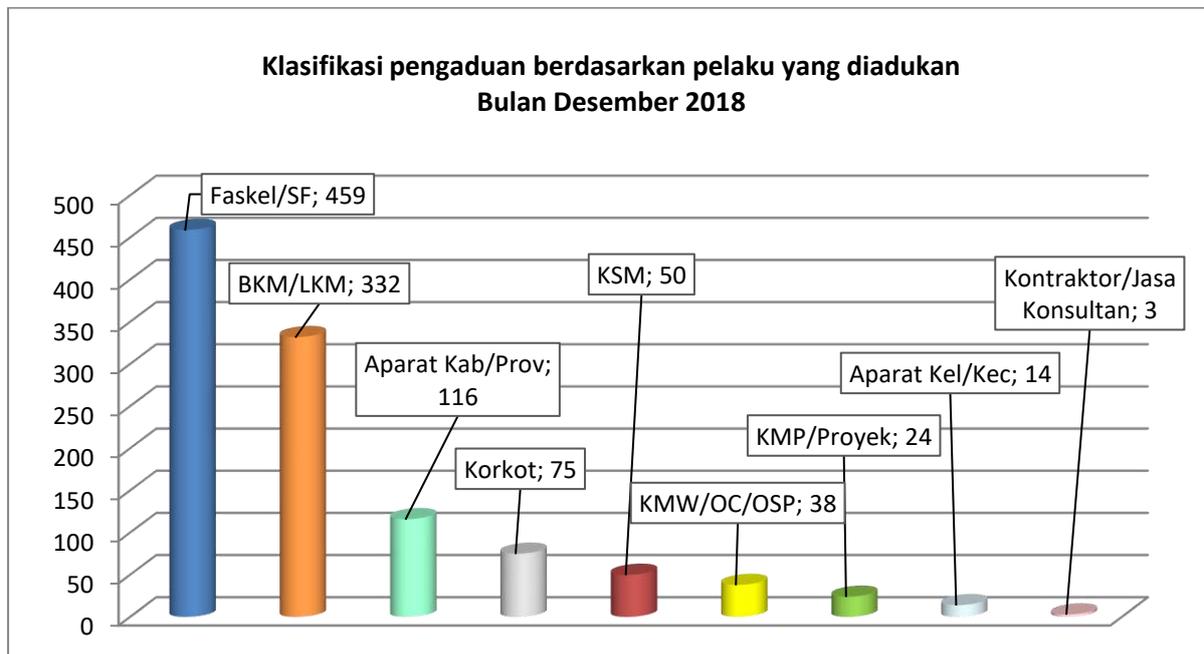


# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **Faskel/SF** dengan jumlah pengaduan sebanyak **459 aduan (41,31%)**. Selanjutnya adalah teradu **BKM/LKM** sebanyak **332 aduan (29,88%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **116 aduan (10,44%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **109 aduan (9,26%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **75 aduan (6,75%)**, **KSM** sebanyak **50 aduan (4,50%)**, **KMW/OC/OSP** sebanyak **38 aduan (3,42%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **24 aduan (2,16%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **14 aduan (1,26%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **3 aduan (0,27%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :

Grafik 10.



## Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **781 aduan (70,30%)**, dan kaum **Perempuan** sebagai pengadu telah mengalami kenaikan dengan pengaduan sebanyak **330 aduan (29,70%** dari sebelumnya **26,76%**). Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **159 pengadu**, dan Propinsi **Aceh** sebanyak **98 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **6 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Aceh** sebanyak **77 pengadu** dan Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **59 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik 11**. dan **Tabel 11** di bawah ini :

## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Grafik 11.



Tabel 11. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Grand Total
ACEH	98	77	175
KALIMANTAN UTARA	29	8	37
SUMATERA UTARA	93	59	152
SUMATERA BARAT	35	12	47
RIAU	46	15	61
JAMBI	6	1	7
SUMATERA SELATAN	71	28	99
BENGKULU	23	15	38
LAMPUNG	10	1	11
BANGKA BELITUNG	10	10	20
KEPULAUAN RIAU	23	11	34
JAWA BARAT	99	27	126
BANTEN	32	5	37
DKI JAKARTA	159	48	207
KALIMANTAN BARAT	47	13	60
<b>Grand Total</b>	<b>781</b>	<b>330</b>	<b>1111</b>

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Desember 2018, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek Katagori, derajat, media, pengadu, Jenis kelamin, kegiatan program maupun status penyelesain dan proses dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.